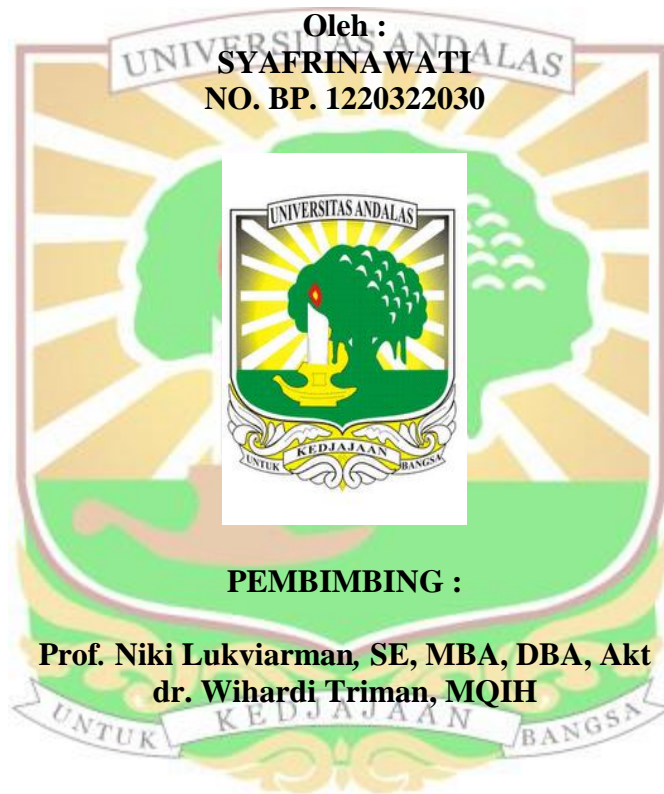


**ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA RUMAH
SAKIT DENGAN LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP PENYAKIT
DALAM RSUD KABUPATEN PADANG PARIAMAN**

Tesis

**Oleh :
SYAFRINAWATI
NO. BP. 1220322030**



PEMBIMBING :

**Prof. Niki Lukviarman, SE, MBA, DBA, Akt
dr. Wihardi Triman, MQIH**

**PROGRAM PASCASARJANA KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG, 2017**

ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA RUMAH SAKIT DENGAN LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP PENYAKIT DALAM RSUD KABUPATEN PADANG PARIAMAN

Syafrinawati

ABSTRAK

Rumah sakit pemerintah dan swasta bersaing dalam pelayanan. Peningkatan mutu pelayanan berdampak kepada loyalitas pasien terhadap rumah sakit. RSUD Padang Pariaman sebagai salah satu RS daerah dimana pemanfaatan terhadap pelayanan rawat inap yang rendah, Bed Occupancy Rate (BOR) tahun 2014 diketahui 20,5%, menurun pada tahun 2015 yaitu 19,75%, sedangkan standar 70-80%. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan kualitas pelayanan dan citra rumah sakit dengan loyalitas pasien rawat inap RSUD Kabupaten Padang Pariaman.

Penelitian ini merupakan penelitian kombinasi model *concurrent embedded* dengan penelitian kuantitatif sebagai metode primer dan penelitian kualitatif sebagai metode sekunder. Penelitian ini dilakukan bulan Juni sampai dengan Agustus tahun 2016 di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Kabupaten Padang Pariaman. Populasi penelitian ini seluruh pasien rawat inap penyakit dalam di RSUD Kabupaten Padang Pariaman dengan jumlah sampel 106 orang. Teknik pengambilan sampel adalah consecutive sampling. Data dianalisis secara univariat dan bivariat dengan uji *chi square*.

Hasil penelitian kuantitatif didapatkan lebih dari separoh responden (64,2%) tidak memiliki loyalitas dan (63,2%) menyatakan kualitas pelayanan tidak baik. Kurang dari separoh responden (35,8%) menyatakan citra rumah sakit tidak baik di RSUD Padang Pariaman. Hasil uji statistik diketahui terdapatnya hubungan kualitas pelayanan dan citra rumah sakit dengan loyalitas pasien di pelayanan rawat inap penyakit dalam RSUD Padang Pariaman (p value $< 0,05$). Hasil penelitian kualitatif diketahui bahwa penyebab tidak loyalnya pasien terhadap pelayanan di RS disebabkan karena keterbatasan fasilitas, kurangnya sumber daya manusia dalam melakukan pelayanan di RS dan keterbatasan anggaran dalam mendukung pelayanan.

Kesimpulan penelitian ini adalah terdapatnya hubungan kualitas pelayanan dan citra RS dengan loyalitas pasien. Perlu adanya percepatan Badan Layanan Umum (BLU) RS agar dapat mengelola keuangannya sendiri yang dapat dimanfaatkan untuk operasional RS maupun revitalisasi dan pengadaan fasilitas penunjang pelayanan serta rekrutmen pegawai di RSUD Padang Pariaman dan pelaksanaan service recovery/ pemulihan jasa oleh bidang pelayanan.

Daftar Pustaka : 42(2000-2015)

Kata Kunci : Loyalitas, kualitas pelayanan, citra

ANALYSIS OF THE ASSOCIATED SERVICE QUALITY AND HOSPITAL IMAGE WITH PATIENT LOYALTY OF INTERNAL MEDICINE INPATIENT IN REGIONAL PUBLIC HOSPITAL PADANG PARIAMAN

Syafrinawati

ABSTRACT

Public and private hospitals compete in service. Improving the quality of service affects the patient's loyalty to the hospital. Regional public hospital Padang Pariaman as one of the regional hospitals where the utilization of low inpatient services, Bed Occupancy Rate (BOR) in 2014 known 20,5%, decreased by 2015 is 19,75%, while the standard 70-80%. This study aims to analysis of the associated service quality and hospital image with patient loyalty of internal medicine inpatient in regional public hospital Padang Pariaman.

This research is a combination research by concurrent embedded model with quantitative research as primary method and qualitative research as secondary method. This research was conducted in June until August of 2016 at Inpatient Room of Internal Medicine of Padang Pariaman Regional Public Hospital. The population of this study were all inpatients of internal medicine in Padang Pariaman Regional Public Hospital with 106 samples. The sampling technique is consecutive sampling. Data were analyzed univariat and bivariate with chi square test.

Quantitative research results obtained more than half of respondents (64,2%) did not have loyalty and (63,2%) stated the quality of service is not good. Less than half of the respondents (35,8%) stated that the hospital image is not good in Padang Pariaman Regional Public Hospital. The result of statistical test shows that there is correlation between service quality and hospital image with patient loyalty in inpatient hospital service of Padang Pariaman Regional Public Hospital (p value <0,05). The result of qualitative research is known that the cause of the loyalty of the patient to the service in the hospital is due to the limited facilities, the lack of human resources in performing services in the hospital and the limited budget in supporting the service

The conclusion of this research is the existence of relation of service quality and hospital image with patient loyalty. It is necessary to accelerate the Hospital Public Service Organization in order to manage its own finances which can be utilized for hospital operation or revitalization and procurement of service support facilities and employee recruitment at Padang Pariaman Regional Public Hospital and service recovery by service area.

References : 42(2000-2015)

Keyword : Loyalty, quality service, image